

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan dengan pengolahan data yang akan diterima dari Rumah Sakit Elizabeth Situbondo. Rumah Sakit Elizabeth Situbondo adalah sebuah instansi yang menawarkan jasa pelayanan pada masyarakat yang berpusat di jalan WR. Supratman no 02 Situbondo Jawa Timur

##### **B. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif memfokuskan penelitian pada obyek secara mendalam dengan pendekatan fenomenologi dan studi kasus. Pada penelitian deskriptif kualitatif data yang dikumpulkan dinyatakan dalam bentuk informasi tertulis, melihat obyek dan aktivitas orang yang ada disekelilingnya dengan melakukan wawancara sehingga keadaan yang sesungguhnya dapat tergambar dengan baik.

##### **C. Jenis dan Sumber Data**

###### **1. Jenis data**

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah :

###### **a. Data Kuantitatif**

Data kuantitatif yang dikumpulkan adalah data yang meliputi data keuangan rumah sakit untuk tahun 2013-2016.

b. Data kualitatif

Data kualitatif yang dikumpulkan adalah kumpulan data non angka yang sifatnya deskriptif, meliputi hasil wawancara dengan pasien dan karyawan rumah sakit.

2. Sumber data

Sumber data yang digunakan adalah sumber data internal, berupa :

a. Sumber Data Primer

Data primer tersebut diperoleh dengan cara melakukan wawancara atau pengajuan pertanyaan kepada pasien dan karyawan, serta pihak-pihak lainnya (masyarakat) yang berkaitan langsung dengan rumah sakit.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder dikumpulkan dalam bentuk dokumen-dokumen dan laporan-laporan yang dibutuhkan dari rumah sakit Elizabeth Situbondo.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian lapangan (*Field work research*)

Pengumpulan data dilakukan melalui penyelidikan langsung terhadap obyek yang bersangkutan. Adapun teknik yang akan digunakan adalah:

- a. Wawancara, yaitu pengumpulan data dengan melakukan mengajukan pertanyaan secara langsung dengan narasumber.
- b. Dokumentasi, yaitu dengan mengumpulkan data-data berupa informasi mengenai anggaran rumah sakit, dan sebagainya yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan.

#### **E. Teknik Analisa Data**

##### **1. Mengidentifikasi Masing-masing Perspektif Dalam *Balanced Scorecard***

###### **a. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran**

###### **- Retensi Karyawan**

Indikator ini dilihat dan diukur untuk melihat seberapa persen tingkat bertahan karyawan di rumah sakit Elizabeth Situbondo untuk meningkatkan laba operasi.

$$RK = \frac{\text{Jumlah karyawan keluar tahun berjalan}}{\text{Jumlah karyawan}} \times 100\%$$

###### **- Pelatihan dan Diklat Karyawan**

Pihak rumah sakit sudah mempunyai banyak SDM (*sumber daya manusia*) yang cukup berkualitas akan tetapi rumah sakit tidak ingin hanya sekedar berkualitas sementara sehingga rumah sakit setiap tahunnya memilih karyawan dan mengirimnya untuk melakukan pelatihan dari hal ini rumah sakit mempunyai SDM (*sumber daya manusia*) yang baik dan berkualitas lebih dibandingkan rumah sakit lainnya untuk pelayanan jasanya terhadap pelanggan.

Jumlah realisasi

$$PK = \frac{\text{Jumlah program}}{\text{Jumlah program}} \times 100\%$$

b. Perspektif Proses Bisnis Internal

- BOR (*Bed Occupancy Ratio*) adalah persentase pemakaian tempat tidur rumah sakit Elizabeth Situbondo pada satuan waktu tertentu.

$$BOR = \frac{\text{Jumlah Hari Perawatan Rumah sakit}}{\text{Jumlah TT x Jumlah Hari Dalam Satu Periode}} \times 100\%$$

- ALOS (*Avarage Lenght of Stay*) adalah rata-rata lama rawat seorang pasien di rumah sakit.

$$ALOS = \frac{\text{Jumlah Lama Dirawat}}{\text{Jumlah Pasien Keluar (Hidup+Mati)}} \times 100\%$$

- BTO (*Bed Turn Over*) adalah frekuensi pemakaian tempat tidur pada satu periode.

$$BTO = \frac{\text{Jumlah Pasien Keluar (Hidup+Mati)}}{\text{Jumlah Tempat Tidur}} \times 100\%$$

- TOI (*Turn Over Internal*) yaitu rata-rata hari tempat tidur tidak ditempati dari saat ke saat sampai terisi berikutnya.

$$TOI = \frac{(\text{Jumlah TT x Hari}) - \text{Hari Perawatan Pasien Keluar}}{\text{Jumlah Pasien Keluar}} \times 100\%$$

- NDR (*Net Death Rate*) digunakan untuk menghitung angka kematian di atas 48 jam setelah di rawat untuk tiap-tiap 1000 orang penderita yang keluar rumah sakit.

$$\text{NDR} = \frac{\text{Jumlah Pasien} > 48 \text{ Jam}}{\text{Jumlah Pasien Keluar (Hidup+Mati)}} \times 100\%$$

- GDR (*Gross Death Rate*) digunakan untuk menghitung angka kematian umum untuk setiap 1000 orang penderita keluar.

$$\text{GDR} = \frac{\text{Jumlah Pasien Mati Seluruhnya}}{\text{Jumlah Pasien Keluar (Hidup+Mati)}} \times 100\%$$

c. Perpspektif Pelanggan

- Retensi pelanggan (pasien)

Rumah sakit menyediakan fasilitas dan layanan yang cukup baik untuk pasiennya dan sesuai kebutuhan pasien sehingga pelanggan tetap bertahan dan memilih rumah sakit Elizabeth Situbondo sebagai tempat pengobatan masyarakat sekitar.

$$\text{RP} = \frac{\text{Jumlah pasien th ini}}{\text{Jumlah pasien}} \times 100\%$$

- Akuisisi pelanggan (pasien)

Dengan adanya fasilitas dan layanan yang baik dari rumah sakit otomatis banyak yang rekomendasi sehingga pelanggan pindah dan beralih ke rumah sakit Elizabeth Situbondo.

$$\text{AP} = \frac{\text{Jumlah pasien th ini} - \text{jumlah pasien th lalu}}{\text{Jumlah pasien tahun lalu}} \times 100\%$$

d. Perspektif Keuangan

- ROCE (*return on capital employed*)

Tujuan ROCE (*return on capital employed*) adalah memberikan ukuran keberhasilan strategi finansial dalam peningkatan pendapatan, penghematan biaya, dan pemanfaatan aktiva. Rumah sakit juga dapat mengidentifikasi faktor pendorong tertentu yang akan digunakan untuk meningkatkan intensitas aktiva. Dari tujuan tersebut maka akan dilakukan pengukuran dengan ROCE (*return on capital employed*) ini untuk rumah sakit Elizabeth Situbondo dimana dengan rumus :

$$\text{ROCE} = \frac{\text{EBIT}}{(\text{Total Assets} - \text{Current Liabilities})} \times 100\%$$

Keterangan :

1. EBIT (*Earning Before Interest and Taxes*) : Laba Sebelum Pajak
2. Total Assets : Total Aset
3. Current Liabilities : Kewajiban Lancar

## 2. Analisis Komprehensif Hubungan Sebab-Akibat Empat Perspektif

Strategi adalah seperangkat hipotesis mengenai hubungan sebab akibat.

Dimana analisis ini akan menghubungkan empat perspektif yang telah dan yang akan dilakukan rumah sakit Elizabeth Situbondo sehingga membentuk sebab akibat yang berpengaruh untuk pihak rumah sakit agar lebih baik lagi untuk masa yang akan datang dengan metode *balanced scorecard*.

Gambar 3.1 Kerangka Hubungan Sebab-Akibat

